

BIJLAGE 10
CONCEPT RAAMOVEREENKOMST
MACHINES T.B.V. GROENVOORZIENING

WERKBEDRIJF ATLANT DE PEEL
h.o.d.n. SENZER

-

XXX

INHOUDSOPGAVE

Pagina

artikel 1, begrippen	3
artikel 2, onderwerp van de raamovereenkomst	4
artikel 3, opdrachtverstrekking en aanvaarding.....	4
artikel 4, duur en beëindiging van de raamovereenkomst	4
artikel 5, leveringsprogramma	5
artikel 6, onderhoud, reparatie en shades.....	6
artikel 7, onderhoud	6
artikel 8, reparatie en shades	7
artikel 9, keuringen	7
artikel 10, nieuw materieel	8
artikel 11, milieu en arbo.....	8
artikel 12, nakoming en ontbinding	8
artikel 13, managementrapportage	8
artikel 14, kwaliteitsmeetsysteem	9
artikel 15, communicatie en evaluatie.....	9
artikel 16, dienstverleningsplan.....	10
artikel 17, sroi	10
artikel 18, prijzen.....	10
artikel 19, facturering	10
artikel 20, betalingsvoorwaarden	11
artikel 21, klachtenregeling	11
artikel 22, overige verplichtingen	12
artikel 23, controle	12
artikel 24, geheimhouding	12
artikel 25, aansprakelijkheid.....	13
artikel 26, toepasselijke voorwaarden en geschillen	14
bijlage 1 prijzen	15
bijlage 2 dienstverleningsplan	16
bijlage 3 plan van aanpak sroi.....	17
bijlage 4 bedrijfsaansprakelijkheid- en wamverzekering	18
bijlage 5 inkoopvoorwaarden vng	19
bijlage 6 specificaties werktuigdrager diesel	20
bijlage 7 specificaties werktuigdrager elektrisch	21

Senzer:

XXX:

DE ONDERGETEKENDEN

1. **Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer**, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan de Montgomeryplein 6, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw A.E.W. van Limpt, hierna te noemen "**Opdrachtgever**";
2. **XXX**, gevestigd en kantoorhoudend te aan de, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar, de heer/mevrouw, hierna te noemen "**Raamcontractant**";

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "**Partijen**".

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

- A. Opdrachtgever wenst Machines t.b.v. groenvoorziening in te kopen.
- B. In het kader van het project 'Machines t.b.v. groenvoorziening' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor het leveren en onderhoud tijdens de garantieperiode van Machines t.b.v. groenvoorziening aan Opdrachtgever.
- C. Op 1 november 2022 zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer 2022-003.
- D. Raamcontractant heeft op 2022 een Inschrijving ingediend.
- E. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan .. Leveranciers (perceel 1) / .. Leveranciers (perceel 2), de Raamcontractant(s).
- F. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst de voorwaarden vast waaronder Raamcontractant Machines t.b.v. groenvoorziening levert en het onderhoud tijdens de garantieperiode uitvoert.
- G. Raamcontractant is bereid en gehouden de dienst Machines t.b.v. groenvoorziening te leveren en onderhouden tijdens de garantieperiode overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Senzer:	XXX:
---------	------

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedende dienst:	Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan de Montgomeryplein 6, zijnde de Opdrachtgever;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	de Bijlagen 1 tot en met 7, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Europese aanbesteding:	aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
Machines t.b.v. groenvoorziening:	grote werktuigen die benodigd zijn om de dienstverlening in de groenvoorziening te verrichten;
Opdracht:	opdracht verstrekt door Opdrachtgever aan de Raamcontractant voor het leveren en onderhouden tijdens de garantieperiode van Machines t.b.v. groenvoorziening;
Opdrachtgever:	Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan de Montgomeryplein 6;
Raamcontractant:	...;
Partijen:	Opdrachtgever en Raamcontractant;
Raamovereenkomst:	de overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met de Raamcontractant zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele bijlagen.

Senzer:	XXX:
---------	------

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Raamovereenkomst is de levering van Machines t.b.v. groenvoorziening aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Raamovereenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Bestek Machines t.b.v. groenvoorziening 2022-003;
 2. nota van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Raamcontractant van 2022;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. inkoopvoorwaarden VNG (Bijlage 5).
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst (inclusief inkoopvoorwaarden VNG);
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. nota van inlichtingen;
 4. Bestek Machines t.b.v. groenvoorziening, 2022-003;
 5. Inschrijving van Raamcontractant van 2022.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld aan de Raamcontractant, dan gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bescheiden expliciet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, de lagere eisen gelden.
- 2.3 Raamcontractant verplicht zich deze Raamovereenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt aan Raamcontractant de Opdracht tot het leveren van de dienst Machines t.b.v. groenvoorziening, gelijk Raamcontractant deze Opdracht van de Opdrachtgever aanvaardt, onder de in deze Raamovereenkomst neergelegde voorwaarden.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2023 en wordt aangegaan voor een periode van vier jaar. De Raamovereenkomst kan door Opdrachtgever tweemaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een aangetekend schrijven aan Raamcontractant.
- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Raamcontractant niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 4.3 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, deze Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder opzegtermijn te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven indien:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement geraakt;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd waardoor deze niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen
 6. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij waarin de betreffende Partij op de desbetreffende nalatigheid is gewezen en in gebreke is gesteld.
- 4.4 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.3 sub 6 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voorvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.

Artikel 5, Leveringsprogramma

- 5.1 Raamcontractant levert minimaal onderstaande typen Machines tbv groenvoorziening die geschikt zijn voor professionele inzet in openbaar groen en beheer van sportvelden etc.
- 5.2 Perceel 1: Tuin- en parkmachines en tractoren
- tractoren;
 - aanbouwedragen machines;
 - aanbouwgetrokken machines;
 - maaimachines.

5.2 Perceel 2: Werktuigdrager

Werktuigdrager uitvoering Diesel:

De werktuigdrager is een Machine tbv groenvoorziening die uit te rusten is met verschillende werktuigen. De werktuigdrager is voor vele doeleinden in te zetten, waarbij het verwisselen van de aanbouw apparatuur niet meer dan enkele minuten in beslag neemt, en zonder gebruik van gereedschap uit te voeren is. Gebruik en onderhoud zijn eenvoudig en de bestuurder is beschermd tegen regen, wind overmatig geluid en stof.

De technische specificaties van de werktuigdrager uitvoering Diesel is vastgelegd in Bijlage 6.

Werktuigdrager uitvoering Elektrisch:

De Werktuigdrager is een volledig elektrisch aangedreven machine die uit te rusten is met verschillende werktuigen. Er is een klein, separaat, hydraulisch circuit aanwezig voor besturende functies. De basis machine is voor vele doeleinden in te zetten, waarbij het verwisselen van de aanbouw apparatuur niet meer dan enkele minuten in beslag neemt, afhankelijk van het te wisselen werktuig en zonder gebruik van gereedschap uit te voeren is. Gebruik en onderhoud zijn eenvoudig De bestuurder is beschermd tegen regen, wind overmatig geluid en stof.

Senzer:

XXX:

De technische specificaties van de werktuigdrager uitvoering Elektrisch is vastgelegd in Bijlage 7.

Aanbouwwerktuigen :

Dit betreft Poepzuigers, Maaidekken en Borstelmachines.

Artikel 6, Onderhoud, reparatie en schades

- 6.1 Raamcontractant is in staat het Onderhoud, reparaties en keuringen uit te voeren tijdens de garantieperiode voor de Machines tbv groenvoorziening.
- 6.2 Onder onderhoud valt:
- alle onderhoud volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen of minimaal gelijkwaardig;
 - alle reparaties volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen of minimaal gelijkwaardig;
 - keuringen en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen of minimaal gelijkwaardig;
 - hulp bij pech en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen of minimaal gelijkwaardig.
- 6.3 Reserveonderdelen van het meest bedrijfskritische Materieel dienen zoveel mogelijk op voorraad aanwezig te zijn bij de Raamcontractant.
- 6.4 Reserveonderdelen (met een kort omloopsnelheid) die minimaal op voorraad gehouden dienen te worden zijn:
- V-snaren;
 - diverse relais;
 - diverse zekeringen;
 - diverse lagers;
 - HD Slangen.
- 6.5 Raamcontractant is op werkdagen tussen 07.30 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar, daarnaast is er een telefonische bereikbaarheid voor calamiteiten buiten reguliere werktijden en weekenden.
- 6.6 Wanneer de kosten en omvang niet opwegen tegen de reistijd naar Raamcontractant is Opdrachtgever gerechtigd de dienst elders uit te laten voeren.

Artikel 7, Onderhoud

- 7.1 Onderhoud wordt ruim van te voren ingepland door de Raamcontractant in overleg met de Opdrachtgever.
- 7.2 Het onderhoud aan borstel- en maaimachines vindt plaats in de winterperiode.
- 7.3 Het onderhoud aan de strooi- en sneeuwborstelmachines vindt plaats buiten het winterseizoen.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 7.4 De mogelijkheid bestaat het Onderhoud desgewenst buiten de reguliere werktijden uit te laten voeren.
- 7.5 Het Materieel dat onderhoud nodig heeft wordt bij Raamcontractant gebracht wanneer het onderhoud plaatsvindt binnen een straal van 15 kilometer tussen de hoofdvestiging van Opdrachtgever (Zandstraat 41, Helmond) en de onderhoudsplaats van Raamcontractant. Indien de straal meer dan 15 kilometer bedraagt zorgt Raamcontractant voor kosteloze een haal- en brengservice.
- 7.6 De doorlooptijd van het onderhoud is maximaal twee werkdagen.
- 7.7 Indien Raamcontractant de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Het stelselmatig overschrijden van de maximale reparatietermijn kan leiden tot het ontbinden van de Raamovereenkomst.

Artikel 8, Reparatie en schades

- 8.1 Raamcontractant biedt de mogelijkheid om spoedeisende storingen ook buiten de gangbare werktijden (tussen 08.00 – 17.00 uur) ter plaatse uit te voeren.
- 8.2 De responsetijd voor spoedeisende storingen bedraagt maximaal 2 uur. Binnen 2 uur dient Raamcontractant ter plaatse te zijn op de locatie waar het Materieel op dat moment aanwezig is.
- 8.3 De doorlooptijd van de reparatie is maximaal vijf werkdagen.
- 8.4 Raamcontractant voert een inspectie uit op het te repareren Materieel en geeft een indicatie van verwachte reparatiekosten en doorlooptijd van de reparatie. Opdrachtgever kan op dat moment afzien van reparatie. In dat geval worden alleen de bestede uren in rekening gebracht.
- 8.5 Raamcontractant is verantwoordelijk voor eventuele berging van het Materieel.
- 8.6 Bij reparaties > € 500,- stuurt Raamcontractant een offerte/prijsindicatie naar de verantwoordelijke contactpersoon, de heer Rauhe (r.rauhe@senzer.nl) van Opdrachtgever. Na formele goedkeuring kan reparatie plaatsvinden. Indien goedkeuring uit blijft dient contact opgenomen worden met de heer Willem van de Sluis, W.vandesluis@senzer.nl of de heer Joop Engelen, J.engelen@senzer.nl)
- 8.7 Reparaties < € 500,- kunnen zonder goedkeuring plaatsvinden nadat de contactpersoon over de reparatie is geïnformeerd.
- 8.8 Om een reparatie te kunnen aanmelden bij contactpersoon, dient er een reparatie bon aanwezig te zijn, en dient het bonnummer in de aanmelding opgenomen te zijn.

Artikel 9, Keuringen

- 9.1 De keuringen worden in overleg gepland tussen de Raamcontractant en de contactpersoon Opdrachtgever.. Alle keuringscertificaten worden gestuurd naar: r.rauhe@senzer.nl

Senzer:	XXX:
---------	------

- 9.2 De Raamcontractant is mede verantwoordelijk voor de expiratiedatum van de keuringscertificaten.
- 9.3 De keuringen kunnen worden gecombineerd met preventief/correctief onderhoud en uitgevoerd ter plaatse van de Raamcontractant.
- 9.4 Raamcontractant levert na keuring van het Materieel een gedetailleerd keuringsrapport. In het keuringsrapport wordt gerapporteerd over het keuringsresultaat en eventuele aanbevelingen voor het onderhoud, reparatie of revisie.

Artikel 10, Nieuw materieel

- 10.1 Nieuw Materieel wordt gedurende de garantieperiode onderhouden en gerepareerd door de Raamcontractant die het nieuw materieel heeft geleverd.

Artikel 11, Milieu en arbo

- 11.1 Alle te leveren materialen voldoen aan de Nederlandse Arbowet en regelgeving en de Nederlandse Milieuwet. Eventuele Europese regelgeving omtrent milieu en arbeidsomstandigheden dient ook nageleefd te worden.

Artikel 12, Nakoming en ontbinding

- 12.1 Opdrachtgever heeft het recht het onderhoud, reparatie of keuring elders te laten uitvoeren indien:
- Raamcontractant het onderhoud niet of niet tijdig kan uitvoeren;
 - de maximale onderhouds- of reparatietermijn stelselmatig wordt overschreden.
- 12.2 Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 20 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst onmiddellijk op te zeggen.

Artikel 13, Managementrapportage

- 13.1 Raamcontractant stelt per halfjaar, minimaal 1 week voor de halfjaarlijkse evaluatie, een managementrapportage op.
- 13.2 De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:
- levertijd Machines tbv groenvoorziening;
 - de bereikbaarheid;
 - de responsetijd bij spoedeisende reparaties;
 - de doorlooptijd van het onderhoud en de reparaties;
 - de kwaliteit van de uitvoering van de opdracht;
 - overzicht klachten en klachtenafhandeling;
 - voorstellen tot verbetering samenwerking en dienstverlening.

Senzer:	XXX:
---------	------

Artikel 14, Kwaliteitsmeetsysteem

- 14.1 Halfjaarlijks zal de performance van de Raamcontractant worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op de meetaspecten:
1. levertijd Machines tbv groenvoorziening;
 2. de bereikbaarheid;
 3. de responsetijd bij spoedeisende reparaties;
 4. de doorlooptijd van het onderhoud en de reparaties;
 5. de kwaliteit van de uitvoering van de opdracht;
 6. de opvolging van klachten.
- 14.2 Bovenstaande aandachtspunten maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen.
- 14.3 Indien Raamcontractant tekortschiet in haar performance zal een malus in rekening worden gebracht van 5% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.
- 14.4 De performance van Raamcontractant schiet tekort indien Raamcontractant gedurende een kalenderjaar op meer dan 1 meetaspect meer dan eenmaal per jaar tekortschiet. Opdrachtgever zal Raamcontractant gedurende het kalenderjaar, indien van toepassing, hierop schriftelijk in kennis stellen.

Artikel 15, Communicatie en evaluatie

- 15.1 Raamcontractant stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 15.2 Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers.

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Raamcontractant
Strategisch	Joop Engelen (J.engelen@senzer.nl) Willem van de Sluis (w.vdsluis@senzer.nl)	
Operationeel	Ronnie Rauhe (r.rauhe@senzer.nl) Joop Engelen (J.engelen@senzer.nl)	

- 15.3 Raamcontractant evalueert de levering en dienstverlening minimaal eenmaal per halfjaar op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 15.4 De gedurende evaluatie gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslag, heeft een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.
- 15.5 Periodiek wordt als onderdeel van de dienstverlening de dienstverlening op operationeel niveau geëvalueerd door de verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever en Raamcontractant. Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen en de dienstverlening te optimaliseren.

Artikel 16, Dienstverleningsplan

- 16.1 Raamcontractant hanteert het dienstverleningsplan zoals opgenomen in Bijlage 2.

Artikel 17, SROI

- 17.1 Raamcontractant hanteert het plan van aanpak SROI zoals opgenomen in Bijlage 3.

Artikel 18, Prijzen

- 18.1 De tarieven en prijzen, zie Bijlage 1, blijven ongewijzigd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens indexering.
- 18.2 Levering Werktuigdragers: De prijzen van de werktuigdragers gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst, met een indexeringsmogelijkheid, voor het eerst op 1 juli 2023, op basis van de indexering zoals landelijk wordt doorgevoerd door de fabrikant. De bewijslast van de indexering door de fabrikant ligt bij Raamcontractant.
- 18.3 Onderhoud, reparatie en schades: De tarieven gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2024, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2015=100)" peildatum 3e kwartaal.
- 18.4 Het transport van Opdrachtgever naar Raamcontractant vice versa is kosteloos.
- 18.5 Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie, opslag en transport.
- 18.6 Alle bedragen zijn exclusief btw.

Artikel 19, Facturering

- 19.1 Raamcontractant factureert de Opdrachtgever na levering van de Machine tbv groenmachines en na voltooiing van de werkzaamheden in het kader van het onderhoud.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 19.2 Op de factuur vermeldt Raamcontractant ten minste de volgende informatie:
- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
 - de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - specificatie Machine tbv groenvoorziening;
 - reparatiebonnummer;
 - materieel nummers;
 - aantallen uren en uurtarieven;
 - aantallen materialen en prijzen;
 - totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.
- 19.3 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Raamcontractant gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.
- 19.4 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: crediteuren@senzer.nl.

Artikel 20, Betalingsvoorwaarden

- 20.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 20.2 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Raamcontractant niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
- 20.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Raamcontractant aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Raamcontractant niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 21, Klachtenregeling

- 21.1 Raamcontractant zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 21.2 Raamcontractant is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten;

Senzer:	XXX:
---------	------

- 21.3 Van ieder klacht wordt door Raamcontractant geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;
 - wijze en resultaat afhandeling klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring.
- 21.4 In het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en Raamcontractant worden de klachten en de door Raamcontractant te nemen/genomen maatregelen besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 22, Overige verplichtingen

- 22.1 Raamcontractant garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

Artikel 23, Controle

- 23.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.
- 23.2 Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Raamcontractant niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Raamcontractant. Raamcontractant is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 24, Geheimhouding

- 24.1 Partijen merken hierbij de in het kader van deze Raamovereenkomst aan elkaar verstrekte informatie aan als vertrouwelijk ('vertrouwelijke informatie'), tenzij beide Partijen bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt. vertrouwelijke informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 24.2 Het is Partijen niet toegestaan vertrouwelijke informatie van de wederpartij aan derden beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 24.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle vertrouwelijke informatie die zij ontvangen, inclusief het bestaan en de inhoud van deze Raamovereenkomst, geheim houden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 24.4 Partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend bekend maken aan hun personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Partijen zullen hun geheimhoudingsplicht ten aanzien van de vertrouwelijke informatie integraal opleggen aan hun personeel.
- 24.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft ontvangen of indien een Partij daartoe, op grond van wet of regelgeving of een bindende beslissing van een bevoegde rechter of van een andere bevoegde overheidsinstantie is gehouden. In dergelijke gevallen zal de Partij die de vertrouwelijke informatie aan derden bekend wil maken, de andere Partij hieromtrent vooraf op de hoogte stellen en, waar mogelijk, de inhoud van de openbaarmaking met de andere Partij afstemmen.
- 24.6 De Raamcontractant verplicht zich de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de opdracht, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij. Indien het gebruik van de vertrouwelijke informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende vertrouwelijke informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft verstrekt.
- 24.7 Na beëindiging van deze Raamovereenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 25, Aansprakelijkheid

- 25.1 Indien Raamcontractant geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit hoofde van de Raamovereenkomst, is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en dient hij de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, te vergoeden.
- 25.2 De aansprakelijkheid van Raamcontractant is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Raamcontractant verzekerd is, conform artikel 25.5.
- 25.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 25.4 Raamcontractant is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. Raamcontractant kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en Raamcontractant zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 25.5 Raamcontractant heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van tenminste € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage 4 is bijgevoegd. Raamcontractant heeft een WAM-verzekering afgesloten conform de verzekeringspolis die als Bijlage 4 is bijgevoegd.

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------